MANAGER DES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Surmonter des situations de conflit

2 JOURS, 14 HEURES

MANAGEMENT PUBLIC

CODE : GMA10

Objectifs de la formation

Savoir détecter et prévenir des situations conflictuelles

Comment agir face à une personne en opposition systématique

Apprendre à déjouer les mécanismes relationnels stériles

Apprendre à mieux travailler avec les élus

Parmi nos formateurs

- **LIZION Clotilde**
  Psychologue clinicienne ,
  LCCL PRÉVENTION ACTIVE
- **ARNAULT Elie**
  Consultant coach en management et communication,

Public concernés

- Managers ayant à traiter avec des personnalités difficiles ; Tout encadrant souhaitant disposer des clés pour manager les différentes personnalités dans son équipe

Critères d'admission

- Aucun pré requis n'est nécessaire

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Tarifs

- Promo d'été -10% : Communes <20.000 hab. - Sessions Paris : 1 170,00 €HT
- Promo d'été -10% : Communes >20.000 hab. - Sessions Paris : 1 440,00 €HT
- Communes < 20 000 habitants (ou élus) : Tarif Présentiel : 1 300,00 €HT
- Communes > 20 000 habitants (ou autres établissements) : Tarif Présentiel : 1 600,00 €HT

Rappel des rôles, des fonctions et des marges de manœuvre du manager

Comprendre la situation conflictuelle

- Identifier les différents types de conflits qui peuvent survenir

- Analyser les archétypes des catégories de personnalités difficiles
- Identifier les genèses du conflit : ce qui le provoque et ce qui l'entretient
- Détecter et anticiper les situations de crises
- Comprendre le rôle de la communication dans les situations difficiles

Savoir agir puis réagir en situation de conflit

- Savoir décrypter un environnement, le cadre du conflit : individuel versus collectif
- Comment bien gérer une situation difficile : bonnes pratiques et erreurs à éviter
- Ecouter les agents : entendre les paroles et les attitudes, savoir reformuler
- Etre écouté(e) : garder son calme, maîtriser son langage, savoir reprendre les rênes de la situation
- Comment garder une posture adéquate et ne pas perdre la face dans toutes circonstances
- Construire et mener un entretien de réprimande

Préserver la cohésion du collectif

- Comprendre les motivations des agents qui sont ou non dans l'opposition
- Quel plan d'actions managériales mettre en place pour l'équipe
- Pratiques pour bien communiquer au collectif : le sens, être positif

MISE EN SITUATION Les 2 journées seront ponctuées de mises en situation et jeux de rôle de façon à acquérir de bonnes pratiques

- Mise en situation de gestion d'une situation difficile
- Mise en situation pour tenir le bon entretien de réprimande

Dates

Paris

24-25/09/2025

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.